

Bandera potenzia il Customer Care

Soddisfazione del cliente sempre più centrale nella strategia commerciale del costruttore varesino di impianti di estrusione.

10 ottobre 2017 08:10



Il costruttore di impianti di estrusione Bandera ha potenziato il servizio di assistenza introducendo un nuovo approccio di “Customer Care” volto a garantire la soddisfazione del cliente e, di riflesso, aumentarne la fidelizzazione. Già oggi, infatti, i clienti ‘fedeli’ concorrono per quasi un terzo del fatturato della società.

Il piano prevede un potenziamento dell’organico e delle capacità organizzative, anche dotando di supporti digitali i team collaudo e processo, nonché un completo monitoraggio dei ticket di intervento, dalla loro emissione fino alla chiusura, coinvolgendo nel processo diversi dipartimenti. È stata anche creata una linea telefonica dedicata e una casella e-mail unica per la gestione dei servizi ai clienti; sarà cura dell’azienda smistare le richieste di interventi tecnici ai sei centri di assistenza worldwide.

“Fino a qualche anno fa, la leva del processo di vendita degli impianti industriali era rappresentato dal prodotto, cioè dal macchinario: l’intento delle aziende era quello di abbassare i costi di produzione al fine di essere più competitive per raggiungere più clienti possibili con prezzi aggressivi- spiega Bandera -. Oggi, il fulcro di qualsiasi attività di fornitura di impianti industriali è la fidelizzazione del cliente. Non si tratta più di vendere un singolo bene: per il successo e la conferma o aumento delle quote di mercato, diventa fondamentale il servizio post vendita offerto”.

Introducendo l’approccio “Customer Satisfaction”, Bandera punta anche ad intercettare preventivamente bisogni ed esigenze dei propri clienti in fase di produzione, guidandoli così nelle scelte di revamping o di revisione degli impianti.

© Polimerica - Riproduzione riservata